

## Qualitätspolitik

Die **Qualitätspolitik** von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, einer Organisation, die sich dem Elitetourismus verschrieben hat und auf die Verwaltung aller in ihren Einrichtungen entwickelten Dienstleistungen und Aktivitäten abzielt, basiert darauf, unseren Kunden einen umfassenden und persönlichen Service anzubieten, der sich darauf konzentriert, dass Sie unsere Betriebe als Ihr Eigenheim betrachten.

Wir arbeiten fokussiert auf die kontinuierliche Verbesserung unseres Service und die Steigerung der Kundenzufriedenheit, um das Ansehen unserer Niederlassungen und die Loyalität unserer Kunden zu stärken.

Qualität bedeutet für uns, zu wissen, wer unser Kunde ist, welche Erwartungen er hat, und diese Erwartungen fehlerfrei und rechtzeitig zu erfüllen und dabei stets die geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu erfüllen. Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt bei uns.

Das Qualitätsmanagement zielt auf die Beteiligung aller ab sowie auch auf die Beseitigung von Aktivitäten, die keinen Mehrwert für unsere Kunden darstellen und die Wettbewerbsfähigkeit kontinuierlich zu verbessern.

In Übereinstimmung mit dieser Richtlinie legen wir Qualitätsziele auf allen Ebenen fest und überwachen den Grad der Einhaltung, damit wir unsere Verbesserung messen können.

Unsere Hauptziele sind:

- Wachsen Sie als Unternehmen sowohl wirtschaftlich als auch in Bezug auf die Qualität der Dienstleistungen
- Steigern Sie die Kundenzufriedenheit
- Verbesserung und Erweiterung der vom Hotel angebotenen Einrichtungen und Dienstleistungen
- Bereitstellung der am besten geeigneten technischen und personellen Ressourcen unter Berücksichtigung der wichtigsten physischen, sozialen und psychologischen Faktoren für die ordnungsgemäße Entwicklung des Dienstes.

Die Direktion von **ROBINSON Hoteles España & Portugal** überprüft regelmäßig, mindestens jedoch jährlich, das Qualitätsmanagementsystem, um seine Bequemlichkeit, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.

In dieser Überprüfung werden die Möglichkeiten zur Verbesserung des Systems und der Prozesse bewertet und der Bedarf an Änderungen am Qualitätssystem, einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, ermittelt.

Die Direktion von **ROBINSON Hoteles España & Portugal** erkennt an, dass für die Erreichung dieser Ziele die uneingeschränkte Beteiligung aller Mitarbeiter des Unternehmens unabdingbar ist, um sich dauerhaft für die Verbesserung ihrer individuellen Arbeit, der Teamarbeit und des uneingeschränkten Engagements sowie für die allgemeinen Ziele unseres Unternehmens einzusetzen.

Cala Serena am 1. Januar 2018